

4 Suisse

Bénéficiaires, les CFF font des cadeaux

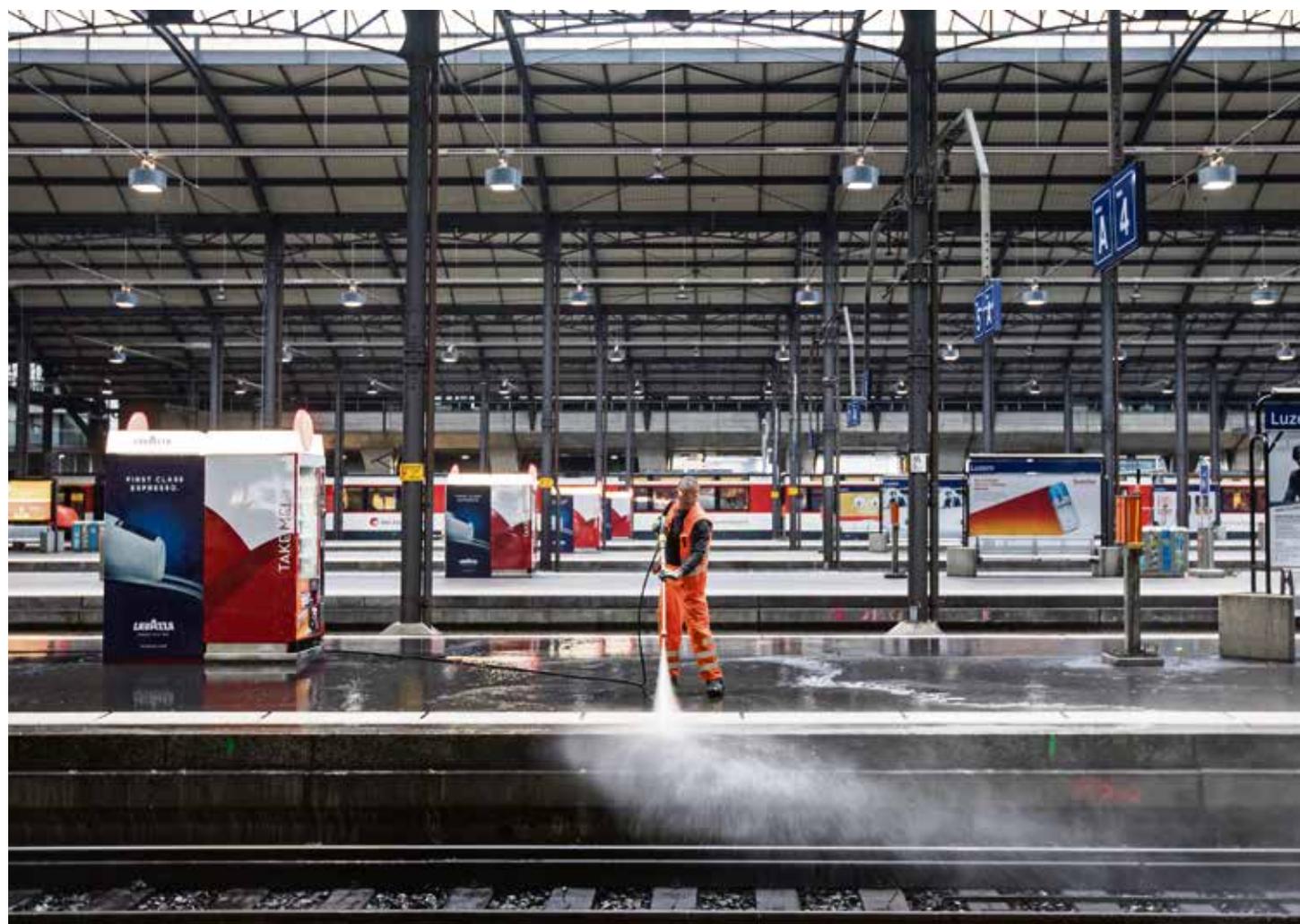
TRANSPORTS Le bénéfice du groupe s'est élevé à 568 millions, soit 42,5% de plus qu'en 2017. Sur fond de tensions à cause des retards et des perturbations, Andreas Meyer a lancé une offensive de séduction auprès de la clientèle

BERNARD WUTHRICH, BERNE
 @BdWuthrich

Des billets dégriffés en plus grand nombre, des crédits de 15 francs sur le compte des 2,6 millions de détenteurs d'un abonnement demi-tarif, des bons de surclassement de 20 francs pour cette même catégorie d'usagers, des bons de 100 francs pour les clients au bénéfice d'un abonnement de parcours: c'est Noël aux CFF. «On m'a traité de rêveur lorsque j'ai dit que je voulais baisser les prix», relève Andreas Meyer en ouverture de la conférence de presse bilan mardi au siège de l'entreprise. Il précise d'entrée que les CFF n'accordent pas ces rabais et cadeaux à cause de la pression exercée par le surveillant des prix. Pourtant, cela fait plusieurs années que Stefan Meierhans mène des discussions serrées avec le numéro un du transport ferroviaire suisse pour qu'il modère les hausses de tarifs et propose des offres plus alléchantes à ses clients, par exemple en dehors des heures de pointe, ce qui est le cas avec les billets dégriffés.

L'abonnement général exclu des largesses

Ces allègements ont d'ailleurs été communiqués simultanément par les CFF et Monsieur Prix, qui parle d'«accord sur un ensemble de mesures de grande envergure en faveur de la clientèle des CFF». Globalement, l'éventail des réductions de prix représente une économie de 100 millions de francs pour la clientèle en 2019, soit 20 millions de plus qu'en 2018. Celles-ci ne concernent pas tous les usagers. Les titulaires d'un abonnement général – ils sont désormais 490 000 – ne profiteront pas de ces largesses, à une exception près: les frais de dépôt de 10 francs exigés lorsqu'ils suspendent leur sésame pendant les



Les nouveaux trains à deux étages commandés chez Bombardier se font toujours attendre. (ALEXANDRA WEY/KEYSTONE)

vacances, qui avaient été supprimés temporairement en mars 2018 dans le cadre d'un précédent accord avec Monsieur Prix, ne seront pas réintroduits. Pour leur octroyer davantage de faveurs, «il faudrait connaître leurs habitudes individuelles de déplacement», regrette Andreas Meyer. Il faut rappeler à ce sujet que le préposé fédéral à la protection des données a

restreint l'exploitation des données de contrôle de la carte de transport SwissPass. Or, les CFF rêvent de pouvoir les utiliser de manière ciblée.

Andreas Meyer, qui a perçu 987 000 francs en 2018 contre 1,007 million en 2017 – ajoute que l'entreprise compte investir dans l'amélioration de certaines prestations telles que la restauration –

dont les prix devraient aussi baisser –, le nettoyage, l'information, l'augmentation du personnel accompagnant dans les trains InterRegio. Ces mesures sont rendues possibles par le bon résultat enregistré par les CFF en 2018. Le bénéfice du groupe s'est élevé à 568 millions, soit 42,5% de plus qu'en 2017.

Le programme de restructuration RailFit20/30, à l'origine de la

réduction de 446 postes, y a contribué, assure Andreas Meyer. 102 millions proviennent du trafic régional et du secteur infrastructure. Les 467 autres millions sont issus des secteurs autofinancés et sont réinjectés dans le système ferroviaire, notamment dans le matériel roulant. A ce propos, les nouveaux trains à deux étages commandés chez Bombardier se font

toujours attendre. Andreas Meyer assure que les CFF «travaillent dur» pour que ces rames, dont la mise en service est attendue depuis plusieurs années, puissent transporter des voyageurs entre Genève et Saint-Gall dans des délais raisonnables. «Leur fiabilité s'améliore, mais ils sont encore quatre fois moins fiables que les éléments de notre flotte qui le sont le moins», compare-t-il.

Ponctualité plus faible en Suisse romande

Si le bon résultat financier réalisé en 2018 explique les rabais proposés aux usagers, ceux-ci interviennent dans un contexte plutôt tendu. Les pendulaires, notamment en Suisse romande, se plaignent de l'augmentation des retards et des perturbations. Les chiffres des CFF – qu'un site internet spécialisé juge trop positifs – confirment la diminution de la ponctualité. En 2018, 90,1% des voyageurs sont arrivés à destination à l'heure ou avec moins de trois minutes de retard. La statistique indique cependant que la moyenne ne dépasse pas 87,5% en Suisse occidentale, notamment à cause de la surcharge de l'axe Lausanne-Genève, et s'abaisse même à 71% entre Berne et Zurich. Si l'on prend en compte les trains plutôt que le nombre de personnes à bord, la valeur moyenne nationale atteint 93,1% alors qu'elle est de 90,8% dans l'ouest du pays et de 72,7% entre Berne et Zurich. Andreas Meyer explique notamment les différences régionales par l'«ouverture d'un nombre incroyable de chantiers» dans la région lémanique, ce qui a des incidences sur l'exploitation et le respect des horaires. La situation va perdurer encore un moment, car les travaux du programme Léman 2030 vont encore s'étendre sur une dizaine d'années. ■